

1 Day Workshop **Difficult Customer Handling (Workshop)**

อาจารย์เอกนรินทร์ เทพหัสดินทร์ ณ ออยุธยา



ปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานบริการเมื่อต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าที่เข้ามาแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ คืออารมณ์ที่แฝงอยู่ในคำพูด น้ำเสียงและการกระทำด้วยภาษากายของลูกค้า การจัดการกับลูกค้าเมื่อเกิดปัญหานอกจากจะอาศัยความอดทนแล้ว จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจที่ดีถึงความต้องการของลูกค้า การเป็นผู้รับฟังและสื่อสารที่ดี จะช่วยให้รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในหลักสูตรนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ฝึกฝนทักษะการจัดการลูกค้าเจ้าปัญหา (Difficult Customer) ใน 2 รูปแบบ คือทั้งเชิงรุกและเชิงรับผ่านทฤษฎี เนื้อหา กรณีศึกษาและประสบการณ์จริงจากวิทยากร พร้อมทั้งการฝึกฝนทักษะผ่าน Workshop ที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับประสบการณ์เสมือนจริงมากที่สุด

สิ่งที่จะได้รับการอบรม

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเข้าใจและพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าให้ประทับใจ
- เพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์และการจัดการลูกค้าเจ้าปัญหา
- เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจและบริหารจัดการความขัดแย้ง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารและจัดการอารมณ์ของตนเองเพื่อทำงานและใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

รูปแบบการอบรม

บรรยายและทำกิจกรรมกลุ่มตลอดหลักสูตร

จำนวนผู้เข้าอบรม

30 ท่าน/รุ่น สำหรับ Classroom



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

1 Day Workshop

Difficult Customer Handling (Workshop)

อาจารย์เอกนรินทร์ เทพหัสดินทร์ ณ ออยุธยา



เนื้อหา/ประเด็นหลัก

Module 1 : ความสำคัญและขั้นตอนการให้บริการลูกค้า

- ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า
- เป้าหมายการบริการ Foundational Vs. Memorable
 - Workshop: Service Excellence Model Canvas
- เทคนิคการสร้างประทับใจด้วยกฎ 7-38-55 (Word-Voice-Body Language)
 - Workshop: ฝึกการใช้ภาษาบริการลูกค้า 6 รูปแบบ (Online and Face to Face)
 - Workshop: ฝึกการใช้เสียงและภาษากาย

Module 2 : กลยุทธ์การจัดการลูกค้าเจ้าปัญหา (Difficult Customer)

- สิ่งที่ลูกค้าต้องการเมื่อเกิดปัญหา
- 7 กฎเหล็กในการรับมือลูกค้าเจ้าปัญหา
- คิดอย่างไรเมื่อต้องปะทะอารมณ์กับลูกค้า
- เทคนิคการฟังเพื่อจับประเด็นและใจความสำคัญ
 - Workshop: ฝึกการฟังจับประเด็นด้วย 3F
- ลูกค้าเจ้าปัญหา 5 แบบ
 - Workshop: ฝึกวิเคราะห์ลักษณะลูกค้าเจ้าปัญหาด้วยและวิธีสื่อสารที่เหมาะสม
- เทคนิครับมือลูกค้าด้วย LEON Model
 - Workshop: ฝึก Role Play จากสถานการณ์ที่กำหนดให้

Module 3 : กลยุทธ์การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง

- เป้าหมายการเจรจาต่อรองในการบริการลูกค้า
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจลูกค้า
 - กิจกรรม: ฝึกการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจตามโมเดล NAMO

Module 4 : การจัดการอารมณ์ตัวเอง

- รู้จักธรรมชาติของอารมณ์ที่เกิดขึ้น
- เทคนิคการควบคุมสติและจัดการอารมณ์ด้วย SBNRR และ My Best Version
 - Workshop: Find my best version by coaching card
 - Workshop: แผนพัฒนาตัวเองรายบุคคล

